

ISO 9001:2015 COMO FAZER A TRANSIÇÃO

Um guia para empresas certificadas



TEMPLUM
CONSULTORIA ILIMITADA

Daniela Albuquerque





Antes de começar

A ISO 9001 mudou!

A ISO 9001 tem nova versão, a NP EN ISO 9001:2015 aprovada em setembro e homologada em 2015-10-13. As empresas que já são certificadas segundo a versão de 2008 terão 03 anos para fazer a transição para a nova versão.

Mas isso todos já sabem, certo?

Por se tratar da norma mais difundida e aplicada no mundo, todas as etapas da revisão foram acompanhadas bem de perto e por isso já existem diversos artigos e materiais publicados contendo textos, explicações, ações de formação, etc., sobre a **ISO 9001:2015** e é por isso que o nosso objetivo, neste guia, não é falar sobre a norma, afinal você já sabe o que mudou!

Você ganha com essa mudança!

A nossa intenção é falar sobre o seu sistema de gestão, sobre o que deve ser feito na sua empresa com esta nova publicação e o mais importante: a nossa intenção é mostrar como essa transição pode ser um benefício para a sua empresa!

Digo isto porque, antes da publicação dessa norma, você tinha preocupações distintas na sua empresa e tinha que

pensar em várias frentes de trabalho: preocupava-se com o marketing para aumentar as vendas e monitorizar os concorrentes, com a estratégia para conseguir novos clientes, com a liderança para a gestão de pessoas e também com o sistema de gestão para a certificação da sua empresa, certo?

Olhe só a quantidade de recursos que tinha que utilizar para conseguir resultados na sua empresa. É muita coisa, não é? Mas a grande novidade e o grande benefício é que, com esta nova versão da ISO 9001, o seu Sistema de Gestão da Qualidade proporcionar-lhe-á todas as informações de forma muito mais clara, simples e, com isso, a quantidade de recursos empregues será muito melhor.

**Prepare-se bem e
aproveite o máximo.**



Sabendo que em tempos de crise qualquer recurso bem investido faz uma enorme diferença, é fundamental que aproveite todos esses recursos da nova versão para potencializar ao máximo tudo o que essa norma lhe pode proporcionar.

Então, venha connosco para entender como pode aproveitar ao máximo este momento!



Adaptação dos Processos

Se a sua empresa já é certificada, provavelmente passou pelas seguintes etapas para a implementação da ISO 9001:

1.

Identificação dos Processos do SGQ

2.

Mapeamento dos Processos

3.

Formação Inicial

4.

Estabelecimento da Política, Metas e Objetivos da Qualidade

5.

Criação dos Procedimentos Obrigatórios

6.

Elaboração dos Procedimentos Operacionais

7.

Formação

8.

Auditoria Interna

9.

Certificação

Sistema de documentos x Criação de um sistema documentado

Com pequenas diferenças entre uma e outra etapa, esse era basicamente o fluxo de implementação de um sistema de gestão. O problema é que ao olhar para esse fluxo o que percebemos é que o grande enfoque do Sistema de Gestão da Qualidade até esse momento era a criação de um sistema de documentos e não a criação de um sistema documentado focado nos resultados da empresa. É de tal forma real essa afirmação, que uma das grandes preocupações dos gestores ao falar sobre a ISO 9001 era que esse sistema iria “burocratizar” a sua empresa, tamanha era a importância que todos davam aos documentos.

Qual a grande mudança?

Então, o primeiro grande presente que a sua empresa recebe com esta revisão da ISO 9001 é que deixa de estar focalizada na documentação. A importância agora é com o resultado a ser apresentado pela empresa: entregar produtos e serviços conformes e gerar uma base sólida para o desenvolvimento sustentável da empresa.

Como?

Para ajudar nesse objetivo, nesta norma o conceito é explícito mas não é requerida uma abordagem formal de gestão do risco, o que faz com que a empresa determine os fatores que podem causar desvios nos seus processos e no seu sistema de gestão da qualidade em relação aos resultados planeados.

Agora, só com estas poucas informações, para si, gestor de uma empresa ou de um processo; este não era o seu grande sonho? Ter um sistema que possibilitasse atingir os resultados planeados e que ainda indicasse o que poderá dar errado no meio do caminho!!

Como adaptar os meus processos?

A primeira boa notícia é que, como grande parte dos requisitos críticos são novos, o esforço de adaptação será pequeno. O maior esforço será na mudança da mentalidade e comportamento de todos os envolvidos, principalmente da direção da empresa.

Visão estratégica

O primeiro passo na transição / implementação da ISO 9001:2015 é entender a empresa, o seu negócio e o contexto em que a empresa está inserida, definindo as seguintes questões: quem é a empresa, quais são os seus clientes, o que os clientes esperam da empresa, quais são os seus objetivos, onde quer chegar e em quanto tempo, em que valores se pautam para chegar a esses objetivos e quem são

as partes interessadas nesses resultados e que o podem ajudar, encurtando esse caminho?

Mentalidade de risco

Então, se essas perguntas já estão bem claras para si, pode passar para a segunda etapa, que é a análise do ambiente do seu negócio. Qual o impacto que pode ter no seu resultado? É o que chamamos de mentalidade de risco. E este é um assunto interessante, pois desde o início da revisão da norma, que temos recebido, aqui na Templum, uma grande quantidade de dúvidas sobre esse tema e que foi um dos assuntos mais discutidos durante o processo de transição. A reflexão que sempre tentamos gerar ao responder a essas questões, foi a de que a ordem das preocupações estava invertida, pois todos queriam analisar, identificar e tratar os riscos sem saber o que queriam evitar na verdade, isto porque não sabiam o propósito das suas organizações.

Interação entre as informações

Ótimo, entendemos a organização, o seu propósito, o seu contexto e sabemos o que pode influenciar nesse resultado. Agora chegou o momento de entender o fluxo de informações e interações dos processos da empresa. Repare que na versão 2008 essa era a primeira etapa da implementação de um sistema de gestão, mas agora vendo por essa ótica, realmente estava incompleto e era por isso que não conseguíamos extrair todo o potencial de um sistema de gestão da qualidade, que agora fica mais claro e fácil.

Ao criar toda essa estrutura organizacional, a empresa deve demonstrar quem são os responsáveis e os gestores que

devem levar esse projeto por diante, afinal, um sistema com tamanha responsabilidade na empresa precisa ser gerido por pessoas que conseguem ter autonomia e comprometimento com tal resultado. Não há como delegar essa responsabilidade pois é o resultado da empresa que está em jogo! É muito sério, não acham? Por isso, somente após a definição do contexto da organização e de definirmos os responsáveis, determinaremos as metas a serem atingidas e criaremos um plano de ação para lá chegar.

Perceba que até agora não estamos a alterar nada do seu sistema de gestão atual, apenas a criar uma nova mentalidade de pensamento na sua empresa e a mudar o enfoque do atual sistema. Até agora é tudo novo e é por isso que reafirmo “o esforço na adaptação, é pequeno!”.



Identificar e controlar os recursos necessários



Estando prontas todas essas etapas, teremos que identificar quais os recursos que precisamos para fazer isso acontecer. Opa! Aqui já há muitas coisas no seu sistema, afinal, com certeza que você já monitoriza as infraestruturas, o ambiente de trabalho, as manutenções e as melhorias, correto?

Mas, ao falarmos de recursos de apoio, você sabe quais são os conhecimentos essenciais para que cada processo aconteça? Você controla a propriedade intelectual da sua empresa? Já refletiu de como é que sistematiza os conhecimentos obtidos pela experiência adquirida pelos seus colaboradores no seu dia-a-dia? Você sabe quais são as pessoas fundamentais para o sucesso do seu negócio? Você sabe quais são as informações necessárias para que não exista retrabalho? Você monitoriza o fluxo de informações e conhece todas as entradas de comunicação com todos?

Acredito que muitos desses tópicos não são alvo de atenção na sua empresa, então na adaptação, não vai precisar de alterar as práticas já existentes nos recursos, mas apenas criar métodos para o controle desses recursos que estavam esquecidos até este momento, ou então que até nos preocupavam, mas não sabíamos como ter controle sobre eles.

2008 entra em jogo

Somente depois de tudo isto é que podemos dar atenção aos procedimentos operacionais da nossa empresa e seguimos com o fluxo que já temos com a versão 2008. Revisaremos todas as práticas já implementadas e verificaremos se estão coerentes com o objetivo que foi estabelecido no início da transição.

Será que realmente os nossos procedimentos operacionais estão coerentes com a missão da empresa?

Essa é a pergunta que deve ser feita a todo momento deste novo ciclo do seu sistema de gestão, afinal é a missão da empresa que manda, sempre!

Pronto, agora você já sabe a melhor forma de realizar a adaptação dos processos do seu sistema e gestão.



Auditoria Interna

Auditoria é uma avaliação ou exame imparcial das práticas e resultados de uma organização relacionados com os requisitos de uma série de padrões e/ou objetivos mensuráveis.

A auditoria então, serve para:

- Determinar onde nos encontramos em relação aos requisitos de: uma norma, ao próprio sistema de gestão e às partes interessadas;
- Determinar a adequação e eficácia do sistema de gestão;
- Identificar oportunidade para melhorarmos a eficácia e eficiência dos nossos processos;
- Identificar as oportunidades de melhorias.

O auditor interno deve ser uma pessoa competente para executar as auditorias, ou seja; deve ter escolaridade, experiência e conhecimentos necessários para atender aos resultados pretendidos nessa atividade.

Para essa atividade são utilizados documentos de trabalho que podem incluir: listas de verificação, planos de amostragem de auditoria, informações documentadas, evidências de suporte, constatações de auditorias anteriores e registros de reuniões.



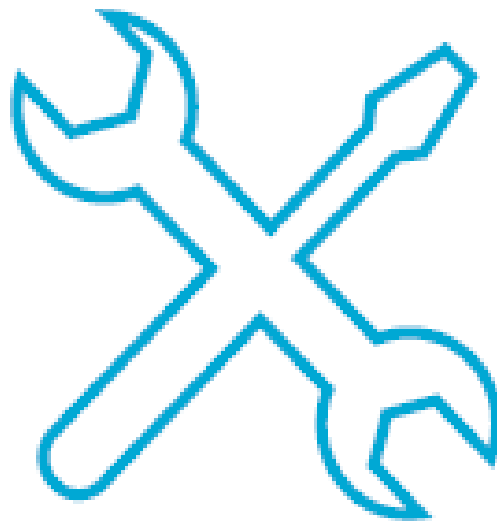
Ajustes

De posse do relatório da auditoria interna, é o momento de realizar todos os ajustes necessários e apontadas durante essa atividade. É um momento muito importante a fim de garantir a eficácia do SEU sistema de gestão.

Para as não conformidades encontradas, deverá abrir os respectivos relatórios de ação corretiva, tomar ações para controlar as não conformidades encontradas, lidar com as consequências, Identificar a verdadeira causa raiz (**RCA, Root Cause Analysis**), das falhas (não conformidades) e tomar providências para evitar a sua recorrência.

Para as melhorias encontradas, deverá considerar os resultados das análises e implementar as ações consideradas necessárias.

Essas ações garantem o processo de melhoria contínua da empresa, uma vez que elevam o nível do seu sistema de gestão.



Transição

Ao implementar as 4 etapas anteriores, a sua empresa estará apta para chamar o organismo de certificação e solicitar a auditoria de transição para a ISO 9001:2015.

As auditorias de transição têm o objetivo de transferir a certificação já existente na versão atual para a versão atualizada.

Quer começar agora?

Aproveite. É grátis!

A Templum vai apoiar a sua empresa e disponibilizará recursos excepcionais para esta fase. Você poderá contar com:

- **Diagnóstico Inicial**
- **Vídeos explicativos**
- **Acesso aos nossos consultores**

Inicie agora. É grátis!



Certificação ISO garantida
ou terá o seu dinheiro de
volta

faça um teste gratuito

+351 934 004 190
www.templum.pt